

**PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACION DE ACCIONES DE MEJORAMIENTO
DENTRO DEL PROCESO DE PAGO A LOS DOCENTES QUE PRESTAN SERVICIOS
EN LOS PROGRAMAS ACADEMICOS ADSCRITOS A LA DIVISION DE
POSTGRADOS Y EDUCACION CONTINUADA DE LA UNIVERSIDAD DE CORDOBA
Y AL SISTEMA UNIVERSITARIO ESTATAL DEL CARIBE.**

NOMBRE DEL PRACTICANTE

CARLOS ANDRES MENDOZA HERNANDEZ

**PROGRAMA DE ADMINISTRACION EN FINANZAS Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, JURÍDICAS Y ADMINISTRATIVAS

CÓRDOBA- MONTERÍA

2019-II

**PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACION DE ACCIONES DE MEJORAMIENTO
DENTRO DEL PROCESO DE PAGO A LOS DOCENTES QUE PRESTAN SERVICIOS
EN LOS PROGRAMAS ACADEMICOS ADSCRITOS A LA DIVISION DE
POSTGRADOS Y EDUCACION CONTINUADA DE LA UNIVERSIDAD DE CORDOBA
Y AL SISTEMA UNIVERSITARIO ESTATAL DEL CARIBE.**

NOMBRE DEL PRACTICANTE

CARLOS ANDRÉS MENDOZA HERNÁNDEZ

TUTOR DOCENTE

DANIEL RODRIGUEZ BERMUDEZ

TUTOR ENTIDAD

MIGUEL FERNÁNDO GONZALEZ MUÑOS

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, JURÍDICAS Y ADMINISTRATIVAS

CÓRDOBA-MONTERÍA

2019- II

TABLA DE CONTENIDO

1.	CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE LOS TUTORES	1
2.	DEDICATORIA	2
3.	INTRODUCCIÓN.....	4
4.	OBJETIVOS DE LA PRÁCTICA	6
4.1	OBJETIVO GENERAL	6
4.1.1	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	6
CAPÍTULO I		7
5.	DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD	7
5.1	NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN	10
5.2	MISIÓN Y VISIÓN.....	10
5.3	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL (ORGANIGRAMA FUNCIONAL).....	11
5.4	ACTIVIDADES DE LA ENTIDAD	14
CAPITULO II.....		21
6.	DESCRIPCION DE LA DEPENDENCIA DONDE SE DESARROLLA LA PRACTICA.....	21
6.1.	ORGANIGRAMA.....	22
6.2.	FUNCIONES.....	22
CAPITULO III		24
7.	ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE LA PRÁCTICA.	24
7.1	DESCRIPCION DEL PROBLEMA	24
7.2	DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES.....	29
7.3	PLAN DE TRABAJO	30
7.4	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	32
7.4	DESCRIPCION DETALLADA DE LAS ACTIVIDADES	33
7.4.1	CONOCER LOS PROCEDIMIENTOS Y RESPONSABILIDADES DE CADA AREA DE TRABAJO DENTRO DE LA DIVISION	33
7.4.2	CAPACITACION CON RELACION A LAS CUENTAS DE LOS DOCENTES SIN TRAMITAR DESDE EL PERIODO 2018-II	34
7.4.3	CLASIFICACIÓN DE LAS CUENTAS POR PAGAR A LOS DOCENTES PROPIOS DE POSTGRADO Y DEL SUE CARIBE, POR PROGRAMAS ACADÉMICOS	34
7.4.4	APOYO AL PROCESO DE TRÁMITE DE LAS CUENTAS DE COBRO ESTANCADAS Y SIN PAGAR DESDE AL PERIODO 2018-II, A LOS DOCENTES QUE	

PRESTAN SERVICIOS A LA DIVISI3N DE POSTGRADOS Y EDUCACI3N CONTINUADA DE LA UNIVERSIDAD DE C3RDOBA.....	35
7.4.5 ENVI3 DE COMUNICADO A LOS DOCENTES Y COORDINADORES DE CADA PROGRAMA ACAD3MICO EN RELACI3N CON LA SITUACI3N DE LAS CUENTAS A TRAMITAR	36
7.4.6 REPORTE DE LA CANTIDAD DE CUENTAS EVACUADAS Y DEBIDAMENTE TRAMITADAS AL JEFE DIRECTO DE LA DIVISI3N DE POSTGRADOS Y EDUCACI3N CONTINUADA DE LA UNIVERSIDAD DE CORDOBA	37
8. PROPUESTA DE MEJORAMIENTO	38
8.1 JUSTIFICACION DE PROPUESTA DE MEJORAMIENTO.....	40
9. CONCLUSIONES.....	42
10. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	44

LISTA DE TABLAS

TABLA 1: Plan de trabajo	Pág. 31
TABLA 2: Cronograma de actividades	Pág. 32
TABLA 3: Propuesta de mejoramiento	Pág. 39

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1: Organigrama Funcional de la Universidad de Córdoba.....Pág. 14

FIGURA 2: Organigrama división de Postgrados y Educación Continuada

de la Universidad de CórdobaPág 26

1. CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE LOS TUTORES

NOTA DE ACEPTACIÓN

Asesor

Jurado

Jurado

2. DEDICATORIA

El presente trabajo se lo dedico principalmente a Dios, porque me permitió llegar hasta estas instancias, me regaló la sabiduría necesaria para poder culminar mi carrera y presentar este trabajo. Tengo la concepción, como muchos, que sin El en nuestra vida no somos nada y que gracias a su amor me encuentro en este punto de mi camino.

A mis padres, Diana Cristina Hernández Flórez y Darinel Mendoza Polo, quienes con su entrega y esfuerzo me han hecho el hombre que soy hoy en día; han logrado guiarme con amor, afecto y comprensión para que sea una persona dedicada, responsable e íntegra, llena de valores éticos y principios morales. A mi hermana menor, Elisabeth Mendoza Hernández, por acompañarme y enseñarme a ser un buen ejemplo.

A la UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA, por formarme y permitirme ser un profesional y así alcanzar un mejor futuro. Además, de darme la oportunidad de realizar mis prácticas con ellos y demostrar mis capacidades.

A los funcionarios de la División de Postgrados y Educación Continuada, porque me acogieron como un miembro más de la oficina, me brindaron todo el apoyo y la comodidad necesaria para desarrollar mis actividades sin ningún tipo de contratiempo, además, siempre tuvieron la disposición de brindarme sus conocimientos, para con ello enriquecer los míos.

A cada uno de los docentes que hicieron parte de este proceso de formación académica, que con su dedicación y profesionalismo aportaron sus conocimientos en mi formación profesional durante esta etapa; a mis amigos y compañeros del Coro de la universidad, que me motivaron en todo momento y nunca dejaron de creer en mis capacidades para lograr este sueño.

A mi novia, Carolina Espitia Hernández, que siempre creyó en mí y me enseñó el mejor ejemplo de amor y fidelidad que pude encontrar en una persona; agradezco eternamente su dedicación, comprensión y esfuerzo para apoyarme en todo mi trayecto.

3. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo tiene la intención de presentar el avance de las prácticas empresariales realizadas dentro de la División de Postgrados y Educación Continuada de la Universidad de Córdoba, la cual se encuentra adscrita a la Vicerrectoría Académica y tiene como responsabilidad la promoción, organización y apoyo logístico a la realización de las iniciativas propuestas por la misma, con intención de ofertar los diferentes programas de postgrados y educación continuada de la Universidad de Córdoba (Universidad de Cordoba, 2010).

La División de Postgrados y Educación continuada de la Universidad de Córdoba como dinamizadora de los programas de educación avanzada de esta Institución, cumple un rol importante en el integro desarrollo de las actividades académicas que ofrece la misma, tanto en la gestión de solicitudes de necesidades de servicios, equipos, recursos humanos, técnicos y financieros para los estudiantes y docentes, como en el seguimiento y evaluación de la situación de la misma división frente a los objetivos fijados. Sin embargo, se presentan muchos problemas de índole interno, y en ocasiones externo, en relación con el pago oportuno a los docentes que prestan servicios a los programas académicos adscritos a la División de Postgrados y Educación Continuada de la universidad de Córdoba y el Sistema Universitario Estatal del Caribe (SUE CARIBE). Este inconveniente dentro de la división de Postgrados afecta la eficiencia y eficacia de los procesos y acciones de calidad a emprender por esta; tienden a ser factores de tipo procesal que entorpecen la optimización del trámite de pago a los docentes que prestan servicios académicos dentro de la Universidad.

A través de esta propuesta, se pretende generar acciones de mejoramiento que marquen un factor diferencial en la solución de este problema que ha afectado a la División de Postgrados y Educación Continuada de la Universidad de Córdoba por más de un año. Cada acción planteada tiene el

objetivo de mejorar y optimizar el proceso anteriormente descrito mediante metas a corto y largo plazo al momento de su aplicación; asimismo se tendrá en cuenta la normatividad vigente y los procesos de calidad dentro de la Universidad, lo cual servirá como base para la implementación de las mismas dentro de la dependencia.

4. OBJETIVOS DE LA PRÁCTICA

4.1 OBJETIVO GENERAL

Generar una propuesta para la implementación de acciones de mejoramiento dentro del proceso de pago a los docentes que prestan servicios a los programas académicos adscritos a la División de Postgrados y Educación Continuada de la Universidad de Córdoba y al Sistema Universitario Estatal del Caribe.

4.1.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir el proceso de pago a los docentes que prestan servicios a la División de Postgrados y Educación Continuada de la Universidad de Córdoba y al Sistema Universitario Estatal del Caribe (SUE Caribe)
- Analizar el proceso de pago a los docentes que prestan servicios a la División de Postgrados y Educación Continuada de la Universidad de Córdoba y al Sistema Universitario Estatal del Caribe (SUE Caribe)
- Proponer acciones de mejoramiento en el proceso de pago a los docentes que prestan servicios a los programas académicos adscritos a la División de Postgrados y Educación Continuada de la Universidad de Córdoba y al Sistema Universitario Estatal del Caribe (SUE CARIBE).

CAPÍTULO I

5. DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD

La entidad donde llevo cabo las prácticas empresariales es la *Universidad de Córdoba*, la cual es una institución pública de educación superior que a través de sus distintos Programas Académicos forma personas integrales, competitivas en el mundo laboral de hoy; también genera conocimiento en ciencia, tecnología, arte y cultura, contribuye al desarrollo humano y a la sostenibilidad ambiental de la región y del país (Universidad de Cordoba, 2017).

La Universidad de Córdoba fue fundada en 1962 en Montería, Córdoba, Colombia, por un grupo de profesionales visionarios que vieron el gran potencial de la región. Originalmente, la idea de crear una institución que permitiera a los jóvenes del departamento el ingreso a la educación superior fue del Doctor Elías Bechara Zainum, quien fuera elegido el primer rector del Alma Mater transcurridos dos años de su fundación. La universidad inició actividades académicas en el año 1964, inscribiéndose un total de 101 estudiantes, 50 para la facultad de Ingeniería Agronómica y 51 para la facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia de los cuales 65 pasaron exámenes de ingreso y entrevistas. Como tal, la institución ofrece programas profesionales, tecnológicos y de posgrados en las modalidades presencial y a distancia. También genera nuevos conocimientos e investigaciones aplicadas con grupos de investigación compuestos de profesionales con alto nivel educativo. Tiene estos servicios de extensión a la Comunidad desde sus facultades:

- Facultad de Ciencias Agrícolas
- Facultad de Ciencias Básicas
- Facultad de Ingenierías
- Facultad de Ciencias De La Salud

- Facultad de Medicina Veterinaria y Zootecnia
- Facultad de Educación y Ciencias humanas
- Facultad de Ciencias Económicas, Empresariales y Jurídicas (Carreras universitarias Colombia, 2018).

En el presente año, la Universidad de Córdoba imparte 27 carreras universitarias, 29 posgrados y 1 carrera corta. Entre sus carreras universitarias, puedes estudiar alguna de sus 13 pregrados, 8 licenciaturas y 6 ingenierías. La Universidad de Córdoba es además una universidad virtual. Actualmente imparte 1 carrera virtuales: 1 posgrado virtual (1 maestría virtual). La Universidad de Córdoba actualmente no imparte pregrados virtuales, licenciaturas ni ingenierías virtuales (Carreras universitarias Colombia, 2018).

SÍMBOLOS:

Escudo

El símbolo de la Universidad de Córdoba quiere expresar la creación de los programas de Ingeniería Agrícola, Medicina Veterinaria y Licenciatura en Matemáticas y Física; los cuales fueron los programas con los que la Universidad inició.

La espiga: Ingeniería Agrícola

La serpiente: Medicina Veterinaria

La plomada: Topografía

El símbolo PI: Lic. en Matemáticas



Bandera

Color verde: Representa la prosperidad de las especies vegetales, y por ende pecuarias a partir de la intervención científica.

Color café: Representa la fertilidad del suelo cordobés.



La Universidad posee las siguientes dependencias:

- Biblioteca.
- Comunicaciones y relaciones públicas.
- Control interno.
- Aseguramiento de calidad.
- Talento humano
- Desarrollo empresarial
- Unidad de planeación

5.1 NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN

Universidad de Córdoba

5.2 MISIÓN Y VISIÓN

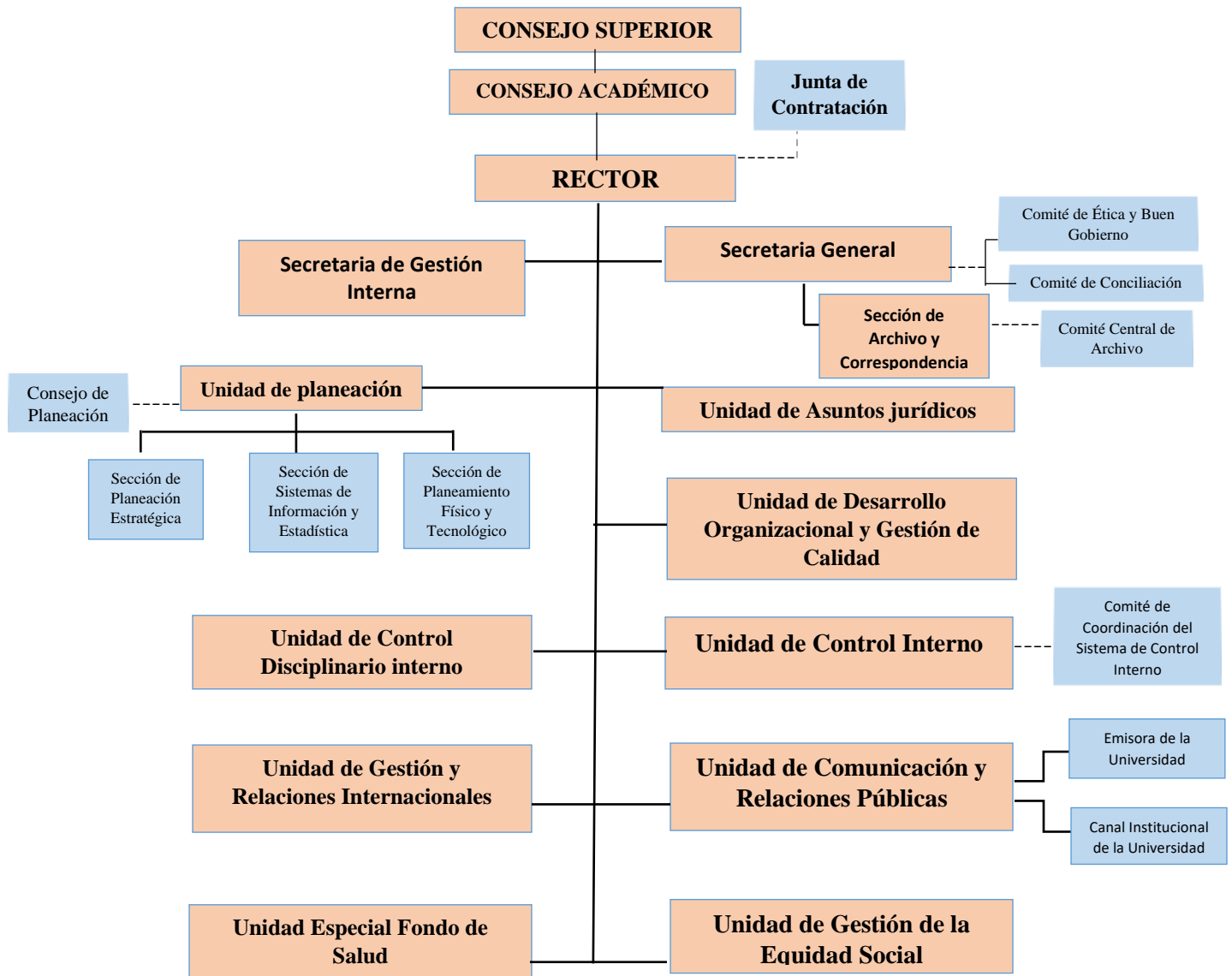
MISIÓN

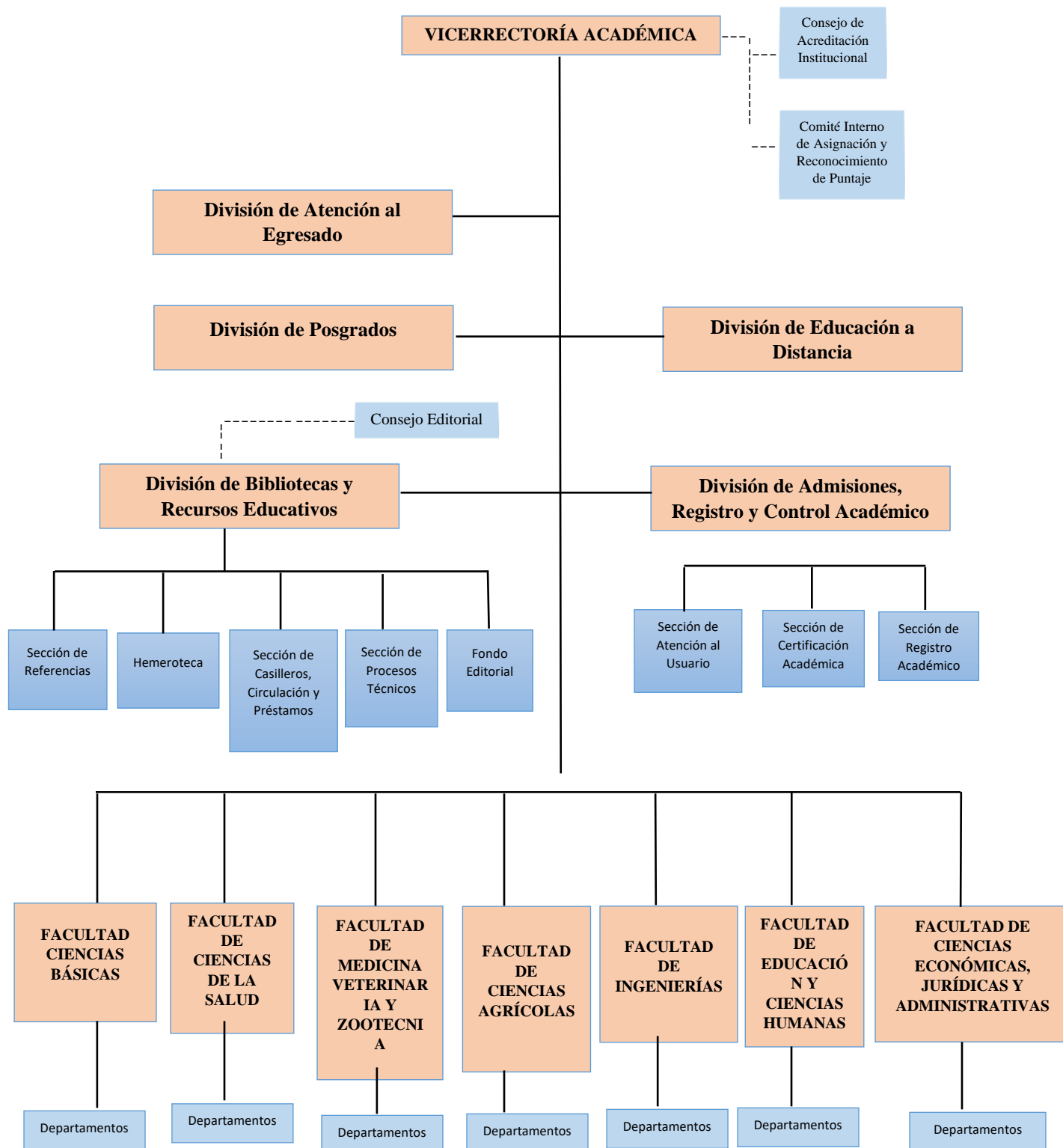
La Universidad de Córdoba es una institución pública de educación superior que forma integralmente personas capaces de interactuar en un mundo globalizado, desde el campo de las ciencias básicas, asociadas a la producción agroindustrial, las ingenierías, las ciencias sociales, humanas, la educación y la salud; genera conocimiento en ciencia, tecnología, arte y cultura y contribuye al desarrollo humano y a la sostenibilidad ambiental de la región y del país.

VISIÓN

Ser reconocida como una de las mejores instituciones públicas de educación superior del país por la calidad de sus procesos académicos y de gestión institucional, orientada al mejoramiento de la calidad de vida de la región, mediante la ejecución y aplicación de proyectos de investigación y extensión en cooperación con el sector productivo (Universidad de Córdoba, 2019).

5.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL (ORGANIGRAMA FUNCIONAL)





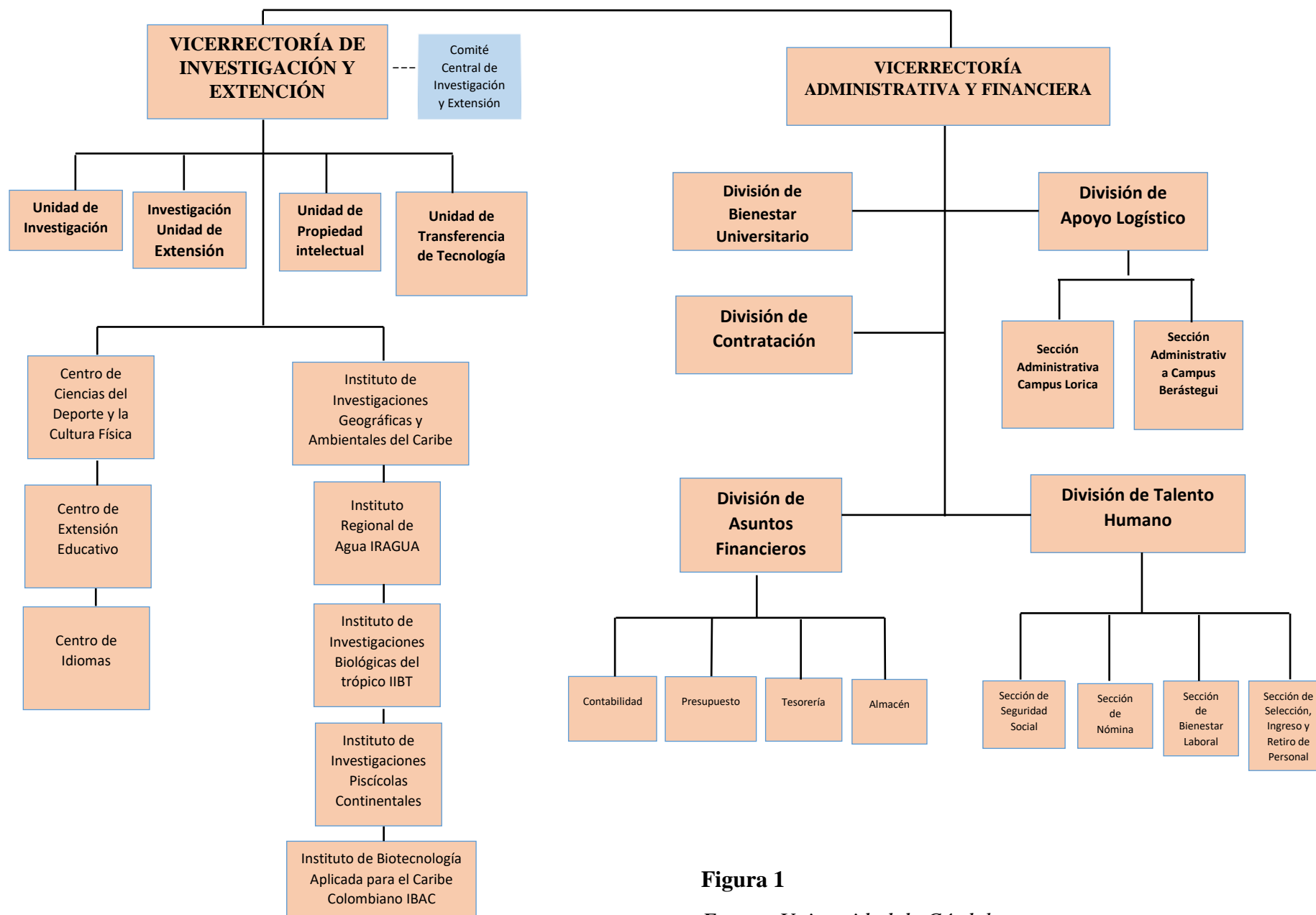


Figura 1

Fuente: Universidad de Córdoba

5.4 ACTIVIDADES DE LA ENTIDAD

Funciones política y objetivo de la Universidad de Córdoba.

Funciones misionales

Para el logro de los anteriores principios, misión y objetivos, la Universidad de Córdoba cumple las siguientes funciones:

- Desarrollar los programas académicos en los diferentes niveles, modalidades y campos de acción de la Educación Superior.
- Investigar la problemática del entorno y formular respuestas de solución;
- Favorecer la formación y consolidación de comunidades académicas y científicas y la articulación con sus homólogas nacionales e internacionales.
- Realizar actividades de producción de bienes y servicios para la formación de estudiantes y profesores, validar resultados de investigaciones científicas y tecnológicas, prestar servicios a la comunidad y generar recursos para la Institución.
- Vincularse y servir de apoyo a los sectores empresarial, económico y social en el ámbito nacional e internacional (Universidad de Córdoba, 2019).

Cobertura y calidad académica

La Universidad de Córdoba, en su condición de Institución Pública de Educación Superior, responde al compromiso misional de atender la función social de oferta y demanda permanente de formación del recurso humano en el ámbito técnico, tecnológico, profesional y de postgrado con criterios de calidad y excelencia académica, conforme a las exigencias culturales y ambientales de la región y el país.

Políticas y Objetivos

Política de cobertura

La oferta de los programas académicos, el desarrollo de la investigación y la extensión atiende prioritariamente los problemas, potencialidades y demandas sociales identificadas en su área de influencia, con modalidades y niveles de atención que más se ajusten a las particularidades de la región, sobre los principios de equidad, eficiencia, calidad y beneficio social.

En este sentido, la política de la oferta educativa es flexible, continua, permanente y diversificada, que consulta los equilibrios de la oferta y la demanda del mercado laboral, estimulando y apoyando, mediante criterios y mecanismos de subsidiaridad y complementariedad, la apertura y funcionamiento de aquellos programas que, por su naturaleza son de alto costo para la institución, pero necesarios para el desarrollo científico, tecnológico, social y cultural (Universidad de Córdoba, 2019).

Con base en estos criterios y principios, la Universidad de Córdoba establece un sistema de oferta académica para atender la demanda social de su respectiva área de influencia, según estudios de factibilidad.

El aumento de la cobertura responde a criterios de educación continuada y a la formación para la vida, priorizando la apertura de programas de pregrado y postgrado propios, dirigidos a las necesidades de formación, perfeccionamiento y cualificación de profesionales en áreas específicas, identificadas en las líneas de investigación (Universidad de Córdoba, 2019).

La Universidad de Córdoba implementa programas de nivel tecnológico, y organiza sus programas en ciclos propedéuticos, diversificando la oferta en el nivel profesional, a través de las modalidades presenciales y a distancia con el apoyo del componente de educación virtual.

Políticas de demanda educativa

En su calidad de ente público, la Universidad de Córdoba propicia condiciones que faciliten el ingreso y permanencia de los aspirantes provenientes de los estratos socioeconómicos de menores recursos, bajo los principios de la excelencia (Universidad de Córdoba, 2019).

Proyecto Educativo Institucional - PEI

Académica. La Universidad de Córdoba, también tendrá como política utilizar criterios de equidad social para el ingreso a los programas académicos.

Es política de la Universidad adelantar acciones con el fin de vincular a los mejores estudiantes por zonas o municipios y a los jóvenes más destacados en el campo de las artes, la ciencia, la tecnología, las humanidades y el deporte.

Políticas y Objetivos

Políticas de calidad

La oferta académica y la ampliación de cobertura se enmarcan en los estándares e indicadores de calidad que requiere la educación superior, de conformidad con la capacidad física, logística y humana de la institución.

Los procesos de selección y admisión de estudiantes de la Universidad de Córdoba en todas las modalidades y niveles de su oferta académica, obedece a un sistema fundamentado en los méritos académicos que garanticen la transparencia, objetividad, igualdad y equidad.

La apertura, cierre o modificación de todo programa académico requiere un proyecto que justifique su viabilidad y factibilidad académica, económica y social.

La evaluación de la gestión académica y administrativa se implementa mediante un sistema de indicadores de calidad, logros y grados de ejecución, para mejorar y reorientar los procesos académicos (Universidad de Córdoba, 2019).

La Universidad promueve en la comunidad universitaria la cultura de la calidad del medio ambiente, dentro y fuera de la institución.

Objetivos

- Ampliar y fortalecer la infraestructura técnica de equipos y laboratorios para el trabajo académico.
- Adecuar las condiciones de la planta física y de los ambientes de estudios.
- Mantener un número de docentes de planta en la Universidad de Córdoba, de acuerdo con las necesidades del desarrollo académico de la institución.
- Adelantar el trabajo de diseño y rediseño curricular en las instancias académicas.
- Capacitar a docentes y estudiantes en investigación y trabajo en equipo.
- Consolidar grupos integrados por docentes y estudiantes dedicados a investigación y/o extensión.
- Proyecto Educativo Institucional – PEI
- Desarrollar programas para fomentar la cultura de conservación del medio ambiente.

Formación integral

La Universidad de Córdoba tiene como finalidad la formación integral y permanente de hombres y mujeres autónomos, con competencias conceptuales, metodológicas, políticas, éticas, estéticas y de interacción social y cultural; con espíritu crítico - transformador y con una perspectiva

sistémica de su proyecto de vida y de su contexto para contribuir al desarrollo sostenible en el ámbito regional, nacional e internacional (Universidad de Cordoba, 2019).

Políticas y Objetivos

Políticas

Los planes de estudios de los programas académicos de pregrado están estructurados en un diseño curricular en el que se definen las áreas, campos, núcleos o componentes de formación, de acuerdo con las normas y disposiciones vigentes.

De conformidad con la naturaleza del programa, los planes de estudio de pregrado incorporan y relacionan las ciencias exactas, naturales, humanas y el componente de contexto, en la perspectiva de desarrollar en los educandos una formación integral sustentada en las competencias del saber conocer, saber ser, saber hacer y saber interactuar (Universidad de Cordoba, 2019).

Los diseños curriculares contemplan estrategias pedagógicas, que proporcionan al estudiante estructuras y operaciones de pensamiento para el desarrollo de los conceptos y categorías esenciales de las ciencias sobre las cuales se fundamenta el ejercicio profesional, de manera que facilite al educando habilidades para aprender a aprender.

Objetivos

- Propiciar espacios para la convivencia, la comunicación, la relación interpersonal de la comunidad académica.
- Desarrollar las competencias para la comunicación, la convivencia, la afectividad, el saber y en el saber - hacer de la profesión en la cual se forman los estudiantes de la Universidad de Córdoba.

- Desarrollar programas y proyectos que involucren a los miembros de la comunidad universitaria en torno de actividades académicas, culturales, artísticas, deportivas y de bienestar.
- Orientar la organización y estructura de los currículos, atendiendo criterios de flexibilidad para garantizar el trabajo autónomo de estudiantes y la posibilidad de espacios y tiempos para que el docente articule su quehacer a la investigación, la extensión y otras actividades complementarias.
- Diseñar y rediseñar los planes curriculares articulando docencia, investigación y extensión.

Trabajo académico

La Universidad de Córdoba propicia el logro de los principios y objetivos de la Educación Superior, basada en la idoneidad académica, en las competencias científicas, tecnológicas y pedagógicas, en el compromiso ético y moral, y en la motivación de sus profesores, como criterios esenciales que le imprimen calidad, eficiencia, eficacia y pertinencia al proceso docente-educativo (Universidad de Córdoba, 2019).

Políticas y Objetivos

Políticas

El proceso docente-educativo debe garantizar la calidad académica, la contextualización, y las competencias disciplinares, profesionales, técnicas y actitudinales, en los estudiantes.

La Universidad impulsa la formación metodológica de sus docentes para un desempeño eficiente en los procesos de enseñanza y aprendizaje de la educación presencial y a distancia.

Objetivos

- Desarrollar procesos académicos que permitan el perfeccionamiento continuo en lo pedagógico y didáctico.
- Aplicar y/o construir métodos científicamente fundamentados que mejoren el proceso docente educativo.
- Propiciar las condiciones de recursos tecnológicos de información y comunicaciones que hagan posible la vinculación tanto de la educación presencial, como a distancia a las estrategias del aprendizaje autónomo.
- Desarrollar procesos de formación de los profesores en los aspectos conceptuales, metodológicos y operativos intrínsecos a la política de flexibilidad (Universidad de Córdoba, 2019).

CAPITULO II

6. DESCRIPCION DE LA DEPENDENCIA DONDE SE DESARROLLA LA PRACTICA

La Universidad de Córdoba presenta una División de Postgrados y Educación Continuada adscrita a la vicerrectoría académica, definida esta como la dependencia encargada de la dinamización de la oferta académica para programas de posgrados y educación continuada. Tiene como responsabilidad la promoción, organización y apoyo logístico a la realización de las iniciativas que en esta materia sean estructuradas por las distintas facultades de acuerdo con la normativa vigente y a las políticas institucionales (Universidad de Cordoba, 2010).

La oficina de **Postgrados y Educación continuada** actualmente cuenta con nueve trabajadores, los cuales son:

- MIGUEL FERNANDO GONZALES ➡ jefe de la División de Postgrados y Educación Continuada.
- YELENA PEREZ NAVARRO ➡ Profesional Universitario Grado 5. Área financiera y de calidad.
- MIMY ARANGO MARTINEZ ➡ Profesional Universitario Grado 5 Apoyo a procesos administrativos (grados, recaudos, gestión de tiquetes y pasajes, matriculados programas propios de la Universidad)
- OTTILIA BUELVAS GARCIA ➡ Profesional Universitario. Área de mercadeo
- MARCOS ANTONIO DELGADO ➡ Profesional Universitario. Área de comunicación y mercadeo.
- MARIA DEL CARMEN LOPEZ GARCIA ➡ Profesional Universitario. Área financiera del SUE CARIBE.

- NORLA RAMOS PEREZ ➡ Secretaria de la División de Postgrados y Educación continuada.
- SEBASTIAN PASTRANA NEGRETE ➡ Practicante auxiliar área financiera.
- CARLOS ANDRES MENDOZA HERNANDEZ ➡ Practicante.

6.1. ORGANIGRAMA

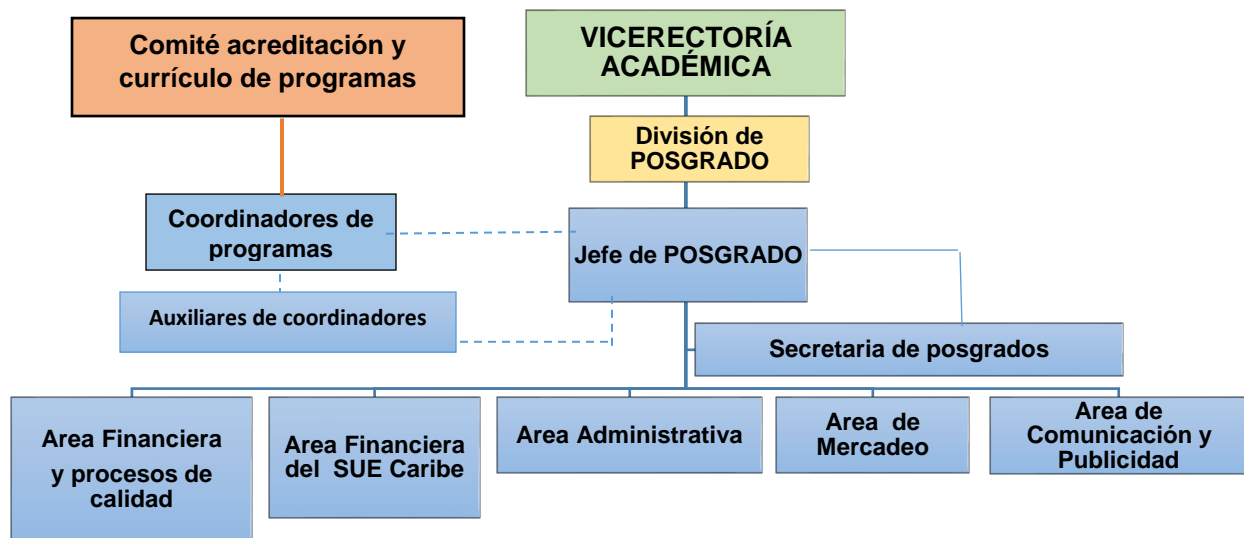


Figura 2

Fuente: *Elaboración propia*

6.2. FUNCIONES

Las funciones de la División de Posgrados y Educación continuada se enfocan principalmente en la promoción y desarrollo integral de los programas de especializaciones, maestrías y doctorados propios de la Universidad de Córdoba y del SUE Caribe, como una red conjunta de universidades

que ofertan diferentes programas de posgrados y educación continuada dentro del Departamento de Córdoba y otros departamentos del Caribe.

Son funciones de la división de posgrados y educación continuada las siguientes:

- Administrar la oferta de diferentes programas de posgrados y educación continuada y su difusión en los diferentes medios de comunicación.
- Recepcionar, organizar y pautar los diferentes programas de postgrado y educación continuada que surgen de las diferentes unidades académicas.
- Gestionar las solicitudes de necesidades de servicios, equipos, recursos humanos, técnicos y financieros.
- Realizar un seguimiento y evaluación de los programas de postgrado y educación continuada.
- Gestionar la organización y el apoyo logístico para el buen funcionamiento de los programas de postgrado y educación continuada.
- Presentar informes financieros a los departamentos donde se encuentren inscritos programas de posgrados y educación continuada.
- Gestionar de forma oportuna el pago a los docentes pertenecientes a la división de Posgrado y Educación continuada propios de la Universidad de Córdoba, como también del SUE Caribe. (Universidad de Cordoba, 2010)

CAPITULO III

7. ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE LA PRÁCTICA.

7.1 DESCRIPCION DEL PROBLEMA

La División de Postgrados y Educación Continuada de la Universidad de Córdoba es una división adscrita a la Vicerrectoría académica de la misma, cuyas funciones se enfocan en la promoción y desarrollo integral de los programas de especializaciones, maestrías y doctorados propios de la Universidad de Córdoba y del Sistema Universitario Estatal de la región Caribe. Entre otras funciones se encuentran:

- Recepcionar, organizar y pautar los diferentes programas de postgrado y educación continuada que surgen de las diferentes unidades académicas.
- Gestionar las solicitudes de necesidades de servicios, equipos, recursos humanos, técnicos y financieros.
- Realizar un seguimiento y evaluación de los programas de postgrado y educación continuada.
- Gestionar la organización y el apoyo logístico para el buen funcionamiento de los programas de postgrado y educación continuada.
- Presentar informes financieros a los departamentos donde se encuentren inscritos programas de postgrados y educación continuada.

Todas estas funciones deben cumplirse para lograr el buen manejo y control de las actividades realizadas dentro de los programas académicos adscritos a esta división.

Dentro de la División existe un área financiera, la cual, además de encargarse del manejo del dinero que sale y entra, también dirige y controla el trámite de los pagos a todos los docentes por

concepto de horas de clases, evaluaciones y direcciones de trabajo de grado de las especializaciones, maestrías y doctorados que maneja esta División, así como también el reconocimiento de los viáticos y auxilio de transporte a los profesores que vienen de otras sedes universitarias de la región caribe Colombiana a dictar clases de los programas académicos adscritos a la División de Postgrados perteneciente a la Universidad de Córdoba. Sin embargo, a través de un extenso proceso de observación en la práctica iniciada el 4 de Septiembre de 2019 y finalizada el 22 de Diciembre del mismo año, se ha podido distinguir un gran problema con respecto al proceso tramitológico de pagos a los docentes; Durante el 2018- II y el 2019-I , dentro del correo electrónico institucional juannegrete@correo.unicordoba.edu.co , la cual hace parte de la División de Postgrados y es propia de uno de los funcionarios encargados del respectivo pago a los docentes que prestan servicios dentro la Universidad de Córdoba, se han venido encontrando una gran cantidad de quejas e inconformidades por parte del cuerpo de docentes externos que prestan servicios a los programas académicos ofertados por la Universidad como parte del Sistema Universitario Estatal del Caribe, manifestando su desconcierto e incógnita sobre la situación actual de sus respectivos pagos. A este correo electrónico, durante el periodo comprendido entre el mes de enero y julio del presente año, se recibieron más de 100 quejas y/o solicitudes hechas por los docentes de los diferentes programas académicos, ya que estos se expresan a los coordinadores de cada programa para que les den una pronta respuesta o razón de el porque se ha atrasado el recaudo de su dinero, a lo que los coordinadores no saben que responder.

Como se puede observar, la división de Postgrados de la Universidad de Córdoba no cuenta con un sistema de atención virtual PQRSyD, el cual se define como “una herramienta que permite conocer las distintas inquietudes y manifestaciones de los grupos de interés con el objetivo de

fortalecer el servicio ofrecido y continuar en el camino hacia la excelencia. Contar con un mayor control acerca de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes en la organización gracias al rastreo de un software permite el seguimiento de cada una de estas además de los informes e indicadores que genera el sistema. Al mismo tiempo ofrece al usuario una importante herramienta de comunicación con la organización, facilitando así muchos procesos, colas y esperas físicas que puede llevar a cabo desde la comodidad de su casa o en cualquier lugar con un acceso a internet por medio de un software” (ISOtools, 2017)

La inexistencia de este sistema dentro de la División de Postgrados ha causado que cada docente envié sus peticiones o quejas al correo institucional del funcionario encargado de este proceso, lo cual no permite llevar un correcto seguimiento de estas y, por ende, no mejora la satisfacción ante el problema presentado. Por lo tanto, cada mes que transcurre se han estado recibiendo en promedio entre 15 y 20 quejas por parte del cuerpo de docentes en relación al pago de los servicios prestados por ellos a la Universidad; todo esto por correo y sin ser atendidas y/o respondidas correctamente.

Ante esta situación y teniendo en cuenta el gran número de quejas, el jefe actual de la dependencia propuso desarrollar e implementar un plan de contingencia, que consistió en la evacuación de todas las actas de satisfacción por parte del docente, orden de servicios y cuentas de cobros estancadas desde el año 2018 semestre II. El trabajo era arduo, ya que habían más de 70 cuentas sin tramitar desde este periodo, principalmente de los programas de maestría en Educación y Ciencias Ambientales, ambas con una demanda de aproximadamente 50 estudiantes por semestre.

La perspectiva de esta solución por parte del jefe de la división es esperanzadora y ha presentado un resultado positivo, sin embargo, aun influyen factores dentro de la dependencia que afectan la optimización de este proceso, tales como:

- Falta de diligenciamiento de forma completa y precisa de los cronogramas académicos, sin especificar de forma clara que servicio presto el docente, durante qué tiempo lo hizo, corte, valor de la hora, el curso dictado y la información personal del docente.
- Falta de canales de comunicación con los docentes, en relación a la información que se les suministra para que puedan enviar los soportes pertinentes para el trámite de su respectivo pago. Muchos docentes no comprenden que documentos tienen que enviar y lo realizan de forma incompleta, envían el paquete sin la firma, sin el RUT, sin el soporte de pago de seguridad social y en muchas ocasiones sin el número de Cuenta a la cual se le va a consignar. Esto atrasa en gran manera el proceso.
- Errores e inconsistencias por parte de los coordinadores de los programas académicos adscritos de la división de Postgrado, al momento de enviar las cuentas de los docentes que prestaron servicios de directores y evaluadores de trabajos de grado de las diferentes maestrías y especializaciones. Las envían de forma desorganizada e incompleta con respecto a que estudiantes supervisaron o evaluaron en el periodo.
- Al momento en que los documentos pertinentes están listos para el respectivo pago al docente y sale de la división de postgrados, se producen atrasos de los departamentos encargados de continuar con el proceso de pago. En ese caso, la jurisdicción de las cuentas a tramitar es cedida al siguiente departamento dentro de la línea de proceso.

Son variadas las razones que abren brecha a esta gran dificultad por las que pasa postgrados actualmente. Principalmente porque no se cumple correctamente una de sus funciones más

importante la cual es la gestión DE FORMA OPORTUNA el pago a los docentes que prestan servicios a la división de Posgrado y Educación continuada en la Universidad de Córdoba, como también al SUE Caribe.

Este problema se viene presentando con mayor frecuencia dentro de la red de Universidades llamada SUE Caribe, a la cual la Universidad de Córdoba está adscrita, donde las diferentes Universidades de la región Caribe tales como la Universidad de Córdoba, Universidad del Atlántico, Universidad popular del Cesar, Universidad de Sucre, Universidad de la Guajira y Universidad de Cartagena; se ayudan entre sí para la integración y cooperación interuniversitaria. (Sistema de Universidades Estatales, 2015) .

El problema descrito se presenta mayormente dentro de esta red, puesto que la gran parte del cuerpo de docentes que dan clase, asesoran y evalúan trabajos de grados dentro de la Universidad de Córdoba hacen parte de otras universidades de la región caribe. Por lo tanto, por motivos de distancia y lejanía, cada cuenta de cobro a diligenciar se manda por correo a cada docente para su respectiva devolución en físico con todo debidamente diligenciado. Esto se presta para inconsistencias en los documentos y falta de comunicación entre el docente y la persona encargada de los pagos, para un correcto entendimiento de lo que hay que hacer. De cada 10 cuentas que se mandan a estos, 5 o 6 llegan mal diligenciadas o con errores en la información del docente; esta situación se ha estado presentando durante un año y se ha convertido en un obstáculo para los procesos de calidad que se manejan en la División de Postgrados.

7.2 DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES

Las actividades que se realizan dentro de la división de postgrados y educación continuada se llevan a cabo dentro del área financiera y de procesos de calidad de esta. Esta área es de suma importancia para todos los procesos y decisiones que se tomen dentro de la oficina y afuera de ella, destacándose por el cuidado y el detalle que se debe manejar dentro de la misma. Ahora bien, la persona, ya sea encargada o auxiliar dentro de este campo, debe conocer todos los procedimientos y acciones que se generan dentro del cargo, dando a conocer entre ellas:

- La gestión y agilización del proceso de pago a los docentes que prestan servicios en los programas académicos adscritos a la división de postgrados y educación continuada de la Universidad de Córdoba, tanto docentes de planta (tiempo completo), como catedráticos y/o externos.
- Analizar y corregir los errores e inconsistencias presentadas dentro del proceso de pago a los docentes.
- Mantener contacto con los coordinadores de las diferentes sedes universitarias pertenecientes a la Red SUE Caribe para comunicar los errores y fallas no vistas, ni corregidas por ellos.
- Verificar, dentro de una base de datos, la condición de las cuentas de cobro de los docentes en las diferentes maestrías y especializaciones de la Universidad de Córdoba, si están en condición de PAGO o NO PAGO.

7.3 PLAN DE TRABAJO

Tabla 1: Plan de trabajo

TITULO DE LA PRACTICA EMPRESARIAL	Plan de mejoramiento para la optimización del proceso de pago a los docentes que prestan servicios a los programas académicos adscritos a la división de postgrados y educación continuada de la universidad de Córdoba y al Sistema Universitario Estatal del caribe.
NOMBRE DE LA ENTIDAD	Universidad de Córdoba
JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	<ul style="list-style-type: none">• El presente trabajo se llevará a cabo con el fin de dar solución al problema que presenta actualmente la División de Postgrados y Educación Continuada de la Universidad de Córdoba, con respecto a la falta de optimización del pago a los docentes adscritos a los programas académicos de educación avanzada que oferta la Universidad dentro del periodo comprendido entre 2018-II y 2019-I.• Se propondrán acciones de mejoramiento para gestionar de forma óptima el proceso de pago descrito.

<p>METODOLOGÍA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo interpretativa, puesto que requiere determinar los causantes del problema y hallar la mejor forma de solucionarlo. • El método interpretativo permitirá un mejor análisis y descripción de los procesos llevados a cabo para solucionar el problema presentado.
<p>ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar los causantes de la falta de optimización en el trámite del proceso de pago a los docentes que prestan servicios académicos en la División de Postgrados. • Proponer acciones de mejoramiento para el problema de trámite en el proceso de pago a estos docentes.

Fuente: *Elaboración propia*

7.4 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Tabla 2: Cronograma de actividades

ACTIVIDADES REALIZADAS	SEMANAS DE PRACTICA															
	SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Integración a la División de Postgrados y Educación Continuidad	X															
Conocer los procedimientos y responsabilidades de cada área de trabajo dentro de la división	X	X	X													
Se recibe capacitación con relación a las cuentas de los docentes sin tramitar desde el periodo 2018-II				X												
Clasificación de las cuentas por pagar a los docentes propios de Postgrado y del Sue Caribe, por programas académicos.				X	X											
Apoyo al proceso de trámite de las cuentas de cobro estancadas y sin pagar desde al periodo 2018-II, a los docentes que prestan servicios a la división de Postgrados y Educación continuada de la Universidad de Córdoba y al SUE Caribe.					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
Envío de comunicado a los docentes y coordinadores de cada programa académico en relación con la situación de las cuentas a tramitar.							X	X	X							
Reporte de la cantidad de cuentas evacuadas y debidamente tramitadas al jefe directo de la División de Postgrados y Educación Continuada.															X	X

7.4 DESCRIPCION DETALLADA DE LAS ACTIVIDADES

7.4.1 CONOCER LOS PROCEDIMIENTOS Y RESPONSABILIDADES DE CADA AREA DE TRABAJO DENTRO DE LA DIVISION

Después de una semana instalado en el puesto de trabajo, el personal de la División de Postgrado y Educación continuada procedió a explicar la forma en que se dirigen y controlan todos los procesos por cada área de trabajo. La inducción se llevó a cabo de la siguiente forma:

- Para el Área Financiera, tanto de la División de Postgrados como la del SUE Caribe, se detallaron los procesos de gestión para el pago a los docentes, coordinadores y auxiliares de los diferentes programas académicos. Además, se enfatizó en la necesidad de sistematizar todos los movimientos monetarios que realice la División.
- Para el Área Administrativa, se observaron las responsabilidades con respecto a la diligencia de los tiquetes aéreos y terrestres de los docentes y funcionarios provenientes de distintas partes del país, y en algunos casos, de América y Europa.
- Para el Área de Mercadeo, Comunicación y Publicidad se mostraron las actividades que tienen como objetivo principal la promoción y fomento de los programas académicos adscritos a esta división. Actividades tales como: Dar charlas sobre los programas de educación avanzada que oferta la división, elaborar pendones y plegables con información completa de estos programas y realizar un seguimiento a las personas interesadas en inscribirse.

7.4.2 CAPACITACION CON RELACION A LAS CUENTAS DE LOS DOCENTES SIN TRAMITAR DESDE EL PERIODO 2018-II

Luego de conocer y apoyar en todos los procesos llevados a cabo dentro de la división, se observó detalladamente sobre un problema consistente que afectaba específicamente al área financiera desde el segundo semestre de 2018. Mas de 70 cuentas pendientes y sin pagar a los docentes que prestan servicios en las diferentes especializaciones, maestrías y doctorados estaban convirtiéndose en un gran problema para la división de Postgrados; esto mismo, paso a ser la razón por la cual, durante el primer semestre de 2019, se recibían en promedio 15 y 20 quejas o reclamos por parte de los docentes afectados, desde enero hasta julio del presente año (7 meses). En total fueron recibidas más de 100 quejas durante todo este periodo, donde los docentes aseguraban que la División de Postgrados no cumplía con sus responsabilidades para con ellos. Partiendo de esto, se realizó la respectiva inducción sobre la situación de estas cuentas, determinando las causas y los efectos que han tenido para la división.

7.4.3 CLASIFICACIÓN DE LAS CUENTAS POR PAGAR A LOS DOCENTES PROPIOS DE POSTGRADO Y DEL SUE CARIBE, POR PROGRAMAS ACADÉMICOS

Después de conocer y entender la situación, se procedió a clasificar, por programa, todas las cuentas de docentes sin tramitar desde el 2018-II hasta la fecha, con el motivo de determinar en qué programa se presenta con mayor frecuencia el problema descrito. Por ejemplo, se separaron a los docentes de la maestría de Ciencias Ambientales y los de la maestría en Educación, y se observó que hay más cuentas pendientes por pagar en la última mencionada, específicamente el 60% de todas las cuentas sin tramitar (42 cuentas).

Este proceso se realizó para darle prioridad a los programas que más tengan cuentas sin pagar y agilizar el trámite de estas.

7.4.4 APOYO AL PROCESO DE TRÁMITE DE LAS CUENTAS DE COBRO ESTANCADAS Y SIN PAGAR DESDE AL PERIODO 2018-II, A LOS DOCENTES QUE PRESTAN SERVICIOS A LA DIVISIÓN DE POSTGRADOS Y EDUCACIÓN CONTINUADA DE LA UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

Después de realizar la clasificación de las cuentas por programa, se dio inicio desde la primera semana del mes de octubre, a la gestión del proceso en el trámite de los pagos atrasados desde el 2018-II. Dentro de esta actividad, fue necesario entender el concepto de:

- **Acta de Satisfacción**, como un documento que debe ser diligenciado por el docente. Contiene información personal tales como el número de identificación, numero de celular y correo electrónico. Además, se confirma el valor real que debe pagarse al docente por concepto de asesorías, direcciones o evaluaciones de trabajo de grado, así como también de clases impartidas. Este formato debe ir firmado por el docente y el coordinador encargado del programa académico donde pertenezca.
- **Orden de Servicios**, como un formato esencial para el trámite de los pagos. La orden de servicios debe ir antes del acta de Satisfacción, que, aunque contiene la misma información, define claramente el concepto por el cual se está pagando, las horas trabajadas y las firmas del docente y el contratante, el cual hace parte del área Financiera de Postgrados.
- **Cuenta de Cobro**, documento el cual declara el monto que se debe al docente, el número de cuenta bancaria a consignar y la cuenta de correo electrónico. Este solo debe ir firmado por el docente.

Además de los documentos anteriores, es importante recalcar que adjunto a estos, tiene que ir el **Registro Único Tributario (RUT)** del docente y la **Seguridad Social** pagada según las horas y

el mes en el que se prestaron los servicios. Entendido todo esto, se deben seguir los siguientes pasos:

El paquete de documentos se envía a cada profesor por el correo electrónico institucional de Postgrados y estos, al momento de diligenciarlo, deben enviarlo en físico a la dirección: CRA 6TA #76-103 EDIFICIO DE POSTGRADOS, SEGUNDO PISO, UNIVERSIDAD DE CORDOBA, con destino al señor JUAN NEGRETE.

- Después de haber recibido el paquete en la oficina, se hace un comunicado donde se relacionen los docentes a pagar, su número de identificación, el concepto por el cual se prestó el servicio, el programa, semestre, cohorte y el valor a pagar.
- Este comunicado, junto con el paquete recibido, se dirige hacia el área de TALENTO HUMANO de la Universidad de Córdoba para la continuación del proceso de pago. Desde que la cuenta se entrega en esta área, la responsabilidad de Postgrados se limita.

Cabe aclarar que este proceso depende en un 80% del diligenciamiento y gestión por parte de los docentes a estos documentos. Cada acción debe ser hecha de forma cuidadosa y revisando constantemente, ya que es dinero el que se está manejando.

7.4.5 ENVIÓ DE COMUNICADO A LOS DOCENTES Y COORDINADORES DE CADA PROGRAMA ACADÉMICO EN RELACIÓN CON LA SITUACIÓN DE LAS CUENTAS A TRAMITAR

Esta actividad se realizó desde la tercera semana de octubre hasta la primera semana de noviembre. Consistió en la elaboración de un comunicado a nombre de la División de Postgrados y Educación continuada de la Universidad de Córdoba para todos los docentes y coordinadores

de los diferentes programas de educación avanzada, donde se especifica los requisitos a tener en cuenta al momento de diligenciar los documentos necesarios para el pago a estos. Asimismo, se les informa sobre el concepto por el cual se les va a pagar y sobre qué base tienen que cancelar la seguridad social (según las horas trabajadas).

7.4.6 REPORTE DE LA CANTIDAD DE CUENTAS EVACUADAS Y DEBIDAMENTE TRAMITADAS AL JEFE DIRECTO DE LA DIVISIÓN DE POSTGRADOS Y EDUCACIÓN CONTINUADA DE LA UNIVERSIDAD DE CORDOBA

Se realizará durante las dos últimas semanas de la práctica. Consiste en un informe presentado al jefe directo sobre la evolución y avance del proceso de pago a los docentes que no se tramitaban desde el periodo 2018-II. En este escrito, se presentará el estado actual del proceso de pago a los docentes en comparación de como estaba antes, y se evidenciara el nivel de satisfacción de los que recibieron su pago. El jefe directo de la división hará la respectiva evaluación y tomará medidas a cumplir para el próximo periodo.

8. PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

ACCIÓN DE MEJORAMIENTO	DESCRIPCIÓN	META A CORTO PLAZO	META A LARGO PLAZO	ENCARGADO
1. Envío de comunicado a los docentes que prestan servicios académicos en Postgrados de la Universidad de Córdoba.	Este documento contiene instrucciones claras y precisas de como diligenciar el paquete de tramite: acta de satisfacción, orden de servicios y cuenta de cobro del docente. Además, aclara la necesidad de enviar el Registro Único Tributario (RUT) y la seguridad social pagada según las horas laboradas por el docente.	Se propone realizar con el fin de evitar las inconsistencias y errores de parte del docente al momento de diligenciar el paquete de documentos enviados o lo hagan de forma incompleta.	Optimización del proceso de trámite de documentos por parte del docente, para luego ser enviado a la División de Postgrados de la Universidad de Córdoba y tramitar su respectivo pago.	Área financiera de la división de Postgrados.
2. Implementación de un sistema de atención PQRSyD virtual (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias) en la	La división de Postgrados no cuenta con un servicio de PQRS, por lo que resulta imposible atender de forma óptima las quejas e inquietudes que presentan los docentes que prestan el servicio académico. Por lo tanto, se propone el Diseño de un Sistema PQRS virtual que esté disponible en la página de la Universidad de	Esta acción generara beneficios para el cuerpo de docentes tales como evitar desplazarse desde su casa o sitio de trabajo	Con esta acción, se busca satisfacer las necesidades del cuerpo de docentes externos que prestan sus	Para esta acción, interviene una dependencia presente en la Universidad de Córdoba llamada Unidad de Desarrollo Organizacional

página de la Universidad de Córdoba para la sección División de Postgrados y Educación Continuada.	Córdoba las 24 horas del día y este accesible para cada docente y estudiante. Se plantea con el objetivo de que los docentes tengan acceso a este y puedan presentar sus preguntas, quejas, reclamos y sugerencias desde la comodidad de sus casas.	hasta a universidad. Asimismo, evitar que las líneas de atención telefónicas, en su mayoría celulares, se congestionen por la cantidad de llamadas recibidas.	servicios en los programas de educación avanzada de la Universidad de Córdoba, para mejorar con esto, los procesos de calidad de la división y cumplir con los objetivos propuestos.	y Gestión de la Calidad, ubicada en el edificio administrativo, piso 3.
3. Establecer un tiempo límite para el envío de las cuentas diligenciadas por parte de los docentes.	Proponer que se establezca un límite de tiempo, desde que se realiza el envío del paquete de documentos a diligenciar, de máximo una semana para que los docentes lo envíen nuevamente a la División de Postgrados de la Universidad de Córdoba.	Se optimiza el tiempo en el proceso de trámite de pago a los docentes por parte del área financiera de la División de Postgrados de la Universidad de Córdoba.	Menor nivel de quejas y reclamos por parte de los docentes de la demora en el proceso. Se entenderá que, si el tiempo se extiende, es bajo la responsabilidad de estos.	Área Financiera de la División de Postgrados.

8.1 JUSTIFICACION DE PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

Ante el problema presentado sobre la falta de optimización del trámite en el proceso de pago a los docentes que prestan servicios en los programas académicos adscritos a la División de Postgrados y Educación continuada de la Universidad de Córdoba y al Sistema Universitario Estatal del Caribe, se presentan tres estrategias afines a los objetivos a cumplir con este informe. Cada acción de mejoramiento que se propone tiene una meta a corto y a largo plazo, y se plantean con la intención de solucionar el problema existente.

Ahora bien, cabe aclarar que la acción de mejoramiento No 1 en relación con el envío del comunicado a los docentes, fue planteada y aplicada por el área financiera de esta división, debido a las inconsistencias presentadas en la recepción de las cuentas tramitadas por los docentes, funcionando esta como un manual de instrucciones para el menor margen de error posibles.

En relación a la acción de mejoramiento No 2, partimos de el concepto de un sistema de atención PQRSyD como “un sistema cuyo objetivo es establecer las actividades para recibir, direccionar y hacer seguimiento al trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias formuladas por los usuarios de los servicios que presta la Universidad de Córdoba, con el fin de mejorar la eficacia, eficiencia y efectividad de la respuesta a estas solicitudes” (Universidad de Cordoba, 2019)

Por lo tanto, por medio de este sistema, los docentes y estudiantes adscritos a la división de Postgrados y Educación continuada de la Universidad de Córdoba, podrán presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en un portal exclusivamente de Postgrados, con el fin de proporcionar un mejor servicio y atención exclusiva a estos, además de que se automatizan los

procesos dentro de la dependencia y se obtienen resultados mas óptimos. La implementación de esta iniciativa traería múltiples beneficios a la división de Postgrados, tales como:

- Facilidad en el seguimiento a las peticiones, quejas reclamos y sugerencias que reciba.
- Mejora la imagen al ofrecer sistemas avanzados a través de internet.
- Mejora la satisfacción al experimentar procesos de envío de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias desde cualquier lugar.
- Se logra un mejor canal de comunicación con los usuarios.
- Disminuye el coste al reducir congestiones y comunicaciones impresas y telefónicas.

(ISOtools, 2017)

Cabe resaltar, que la normatividad para la creación de un sistema PQRSyD se basa en la ***Resolución número 1809 “Reglamentación del procedimiento para el trámite interno del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias”*** (Universidad de Cordoba, 2019)

Para esta acción y en base a esta normatividad vigente, se puede solicitar a la Unidad de Desarrollo Organizacional y Gestión de Calidad de la Universidad de Córdoba una capacitación para la implementación de esta propuesta y el suministro de personal especializado para el desarrollo de la misma.

Por último, la acción a proponer No 3 con relación a establecer un tiempo límite para el envío de las cuentas diligenciadas por parte de los docentes, al igual que la primera, fue planteada por el área financiera de la división para la optimización del tiempo en el proceso de tramite de pago a los docentes

9. CONCLUSIONES

La División de Postgrados y Educación Continuada de la Universidad de Córdoba vela por la gestión de forma oportuna del pago a los docentes pertenecientes a la división de Postgrado y Educación continuada propios de la Universidad de Córdoba, como también del Sistema Universitario Estatal del Caribe, por lo tanto, es de suma importancia que el trámite de la misma se desarrolle de forma eficiente e integra, con total manejo de los procesos llevados a cabo para cumplir esta función.

La práctica realizada en la División de Postgrados de la Universidad de Córdoba permitió la observación y análisis de los problemas de tipo tramitológico presentados en la misma, así como también la falta de procesos de calidad en la labor del pago a los docentes que prestan servicios dentro de la división. Se identificaron las principales causantes de este inconveniente tales como la falta de diligenciamiento de forma completa y precisa de los cronogramas académicos con la información de los docentes, la inexistencia de canales de comunicación con los docentes, en relación con la información que se les suministra para que puedan enviar los soportes pertinentes para el trámite de su respectivo pago, errores por parte de los coordinadores al momento de enviar las actas de sustentación de los docentes que prestaron servicios de directores y evaluadores de trabajos de grado de las diferentes maestrías y especializaciones, puesto que las envían de forma desorganizada e incompleta con respecto a que estudiantes supervisaron o evaluaron en el periodo. Todos estos factores contribuían cada día para el aumento de las quejas y reclamos por parte de los docentes y coordinadores de los diferentes programas académicos de educación avanzada, asegurando que Postgrados no cumplía con sus labores para con ellos.

Ante esta posición y analizando cada una de las causas del problema real, se propusieron acciones de mejoramiento que daría una nueva perspectiva a la situación, y reflejaría que los problemas tramite y cuentas sin pagar, depende mucho más del docente a quien se le envía, que a la propia división de Postgrados de la Universidad de Córdoba.

10. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Carreras universitarias Colombia. (01 de febrero de 2018). *Universidad de Cordoba*. Obtenido de carreras universitarias Colombia:

<https://carrerasuniversitarias.com.co/universidades/universidad-de-cordoba>

ISOtools. (2017). Obtenido de <https://www.isotools.org/2017/09/26/importancia-sistema-atencion-peticiones-quejas-reclamos-sugerencias/>

Sistema de Universidades Estatales. (2015). Red Sue Caribe.

Universidad de Cordoba. (2010). Estructura organica de la Universidad de Cordoba. *Acuerdo N 035*, 51.

Universidad de Cordoba. (01 de diciembre de 2017). *universidad de córdoba*. Obtenido de universidad de córdoba: file:///D:/Downloads/05_Resumen_Ejecutivo.pdf

Universidad de Cordoba. (2019). Obtenido de <http://www.unicordoba.edu.co/wp-content/uploads/2018/12/NORMATIVIDAD-PQRSD.pdf>

universidad de córdoba. (01 de 09 de 2019). Obtenido de universidad de córdoba: <https://www.unicordoba.edu.co/index.php/direccionamiento-estrategico/>

Universidad de Cordoba. (2019). DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO. *Universidad de Cordoba*, <https://www.unicordoba.edu.co/index.php/direccionamiento-estrategico/>.

Universidad de Cordoba. (2019). MISION- VISION- PRINCIPIOS. *Universidad de Cordoba*, <https://www.unicordoba.edu.co/index.php/mision-vision/>.

Universidad de Cordoba. (2019). Sistema PQRSyD.

